

KAN IK
DAAR
WAT
AAN
DOEN?

DENKEN
OVER
PROFESSIONEEL
HANDELEN
IN ZORG EN
WELZIJN

CARIN WEVERS

uitgeverij
coutinho

Kan ik daar wat aan doen?

‘We kunnen de wereld, maar ook onszelf slechts als betekenisvol ervaren wanneer en omdat wij in staat zijn met elkaar te spreken en ons voor elkaar en voor onszelf verstaanbaar te maken.’

Hannah Arendt

‘Bist du ein Mensch so fühle meine Not.’

Johann Wolfgang von Goethe

www.coutinho.nl/kanikdaarwataandoen

Met de code in dit boek heb je toegang tot je online studiemateriaal. Dit materiaal bestaat uit introductiefilmpjes, een portrettengalerij, vaardigheidsoefeningen, achtergrondmateriaal zoals korte lezingen, animatiefilmpjes, documentaires en reportages, en aanbevolen speelfilms.

Om je studiemateriaal te activeren heb je onderstaande code nodig. Ga naar **www.coutinho.nl/kanikdaarwataandoen** en volg de instructies.

Kan ik daar wat aan doen?

Denken over professioneel handelen in zorg en welzijn

Carin Wevers

uitgeverij | C
coutinho

bussum 2022

© 2018 Uitgeverij Coutinho bv

Dit boek is tot stand gekomen met ondersteuning en onder begeleiding van het Lectoraat Sociale Integratie Zuyd Hogeschool.

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor de readerregeling kan men zich wenden tot Stichting UvO (Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, www.stichting-uvo.nl). Voor het gebruik van auteursrechtelijk beschermd materiaal in knipselkranten dient men contact op te nemen met Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, www.stichting-pro.nl).

Eerste druk 2018, tweede oplage 2022

Uitgeverij Coutinho
Postbus 333
1400 AH Bussum
info@coutinho.nl
www.coutinho.nl

Omslag: Ronald Boiten, Amersfoort

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN 978 90 469 0599 9
NUR 741

Ten geleide

Het verlangen om het goede te doen,
maar niet weten wat het goede is

Het boek *Kan ik daar wat aan doen?* zet de lezer aan het denken over sociaal professioneel handelen. Studenten sociaal werk of aanverwante studierichtingen kiezen vaak voor het vak omdat ze graag iets willen doen voor een ander. Ze zouden er nooit voor gekozen hebben als ze te horen hadden gekregen dat deze studie hen zou voorbereiden op een toekomst als ‘professioneel denker’. Wat ze van de opleiding verwachten is dat ze daar leren hoe de handen uit de mouwen te steken. Daarom willen ze graag antwoorden krijgen op maatschappelijke problemen of individuele vraagstukken, zodat ze de problemen in de praktijk kunnen gaan oplossen. Met andere woorden: sociale professionals willen graag leren hoe het goede te doen. Maar hoe moeilijk is nadenken over goede zorg, als dat wat het goede en het juiste is je voortdurend door de vingers glipt? Het is voor sociale professionals die graag actief knopen doorhakken soms best een hard gelag, om voorafgaand aan het handelen eerst eens een tijdje niks te doen en louter te kijken, te luisteren en na te denken. Het mooie is dat dit boek tegemoetkomt aan beide aspecten van het beroep: het zet de lezer aan het denken én aan het werk met stof tot nadenken en vaardigheidsoefeningen.

En dat is hard nodig, want sociale professionals kunnen wel wat handvatten gebruiken om zich staande te houden in de praktijk van vandaag. Sociale praktijken veranderen voortdurend in het licht van voortschrijdend inzicht. We beroepen ons veel minder dan vroeger op gewoonten, tradities en dogma's en ook in het sociale domein zijn er steeds minder vaste methoden en technieken die leidraad zijn in het professionele handelen. Er dient immers ‘maatwerk’ geleverd te worden aansluitend bij de vragen en noden van mensen. Sociale professionals hebben daarom een grote behoefte aan ruimte en armslag om zich te plooiën naar wat nodig is in een gegeven situatie. Tegelijkertijd vragen ze ook om houvast, om kaders op basis waarvan ze de keuzes die ze in hun werk moeten maken kunnen rechtvaardigen.

In de beroepspraktijk hebben sociale professionals te maken met tegenstrijdigheden en laveren ze tussen de deugden en ondeugden waar mensen – dus ook sociale professionals zelf – nu eenmaal mee behept

zijn. Voortdurend moeten ze keuzes maken die impact hebben op de levens van anderen. In deze tijd van onstuimige veranderingen in het sociale domein is de waan van de dag dominant en de werkdruk hoog. Daarmee groeit de noodzaak voor een kritische beschouwing van deze veranderingen zelf in relatie tot de opdracht van sociaal werk: het bevorderen van het welzijn en sociaal functioneren van mensen. Zijn we nog wel het juiste aan het doen?

Die veranderende en veranderlijke context vraagt van sociale professionals een voortdurende reflectie op hun verhouding tot cliënten en burgers, de instituties (organisaties, gemeenten) en de eigen kernwaarden. Sociale professionals hebben of nemen hier amper de tijd voor, terwijl ze wel steeds normatieve keuzes moeten maken. Het is daarom van groot belang dat zij leren stil te staan bij de keuzes die ze maken. Die noodzaak tot contemplatie of beschouwing is groter dan ooit nu die verhoudingen zo aan het schuiven zijn. Sociale professionals zijn ingebed in die veranderende samenleving en er ook zelf als beroepsgroep aan onderhevig, want hun opdracht is daar immers niet los van te zien.

Hoe complex de opdracht van professionals in het sociale domein vandaag de dag ook is, dit boek biedt soelaas. Allereerst: de sociale professional hoeft gelukkig niet in zijn eentje expert te zijn en patent te hebben op de oplossing van problemen van mensen. Hij kan in dat opzicht ontspannen en cliënten, patiënten, mantelzorgers of bewoners aan het woord laten over wat volgens hen het goede is. Daarnaast kan hij te rade gaan bij collega's, gemeenten en andere betrokkenen. Gezamenlijk bepalen ze wat van waarde en betekenis is, en dat is ook het fundament op basis waarvan hij verantwoordt wat hij doet. Dit boek ontsnapt daarmee aan bodemloos relativisme: de sociale professional kan wel degelijk het goede doen en in positieve zin het verschil maken. Dat doet hij door expliciet te maken wat hij om welke redenen doet, en gezamenlijk met de stakeholders vast te stellen wat belangrijk en waardevol is. Op basis hiervan kan hij zijn keuzes verantwoorden.

Dit boek leert ons dat professionals in het sociale domein de complexe opdracht hebben het goede te doen zonder te weten wat het goede is, om ons vervolgens de weg te wijzen naar de kunst van het vragen stellen. Carin Wevers laat overtuigend zien dat juist in een veranderlijke context kritisch kunnen nadenken over je vak en je relatie tot andere mensen van levensbelang is om steeds weer op een andere manier het goede te kunnen doen.

*Lilian Linders,
lector Sociale Veerkracht bij Fontys Hogeschool Sociale Studies
december 2017*

Voorwoord

Er is geen maatschappelijk domein waarin de afgelopen decennia zo veel veranderd is als het domein van zorg en welzijn. De decentralisatie en de transformatie van het sociale domein gingen gepaard met een afbraak van het sociaalezekerheidsstelsel, waarmee sluipenderwijs ook het recht op sociale bescherming verdween. Tegelijkertijd werd er flink gerrammeld aan het fundament van de diverse beroepsgroepen in de zorg- en welzijnssector. Er woedt sindsdien een fel debat over de vraag of we wel in alle gevallen zorg, hulp en diensten moeten leveren en in welke mate dat dient te gebeuren – met de handen op de rug, door generalisten, specialisten of vrijwilligers? En kan het sociale netwerk niet méér worden betrokken? Zelfs aan de postbode en klusjesmannen wordt gedacht; kunnen zij niet prima worden ingezet als signaleerders van problematieken als eenzaamheid en huiselijk geweld (Voordouw, 2015)?

Sociale professionals zijn vanuit de aard van hun beroep gericht op de verbondenheid tussen mensen. Zij proberen het sociaal functioneren en de voorwaarden hiervoor te creëren en waar nodig te verbeteren. Sociale professionals leggen van oudsher relaties tussen individuele, sociale, maatschappelijke en (politiek-)ethische vraagstukken. Daarmee levert hun werk een bijdrage aan het sociaal kapitaal van de samenleving en gaan ze uitsluiting tegen.

Sociale professionals baseren hun handelen op de kernwaarden van hun beroep. De betekenis van die kernwaarden is met name door de invloed van het neoliberale gedachtegoed de laatste decennia gewijzigd. Ook de maatschappelijke instituties waarin de beroepspraktijk is ingebed, zijn voortdurend aan verandering onderhevig. Dit heeft uiteraard gevolgen voor de inhoud en de betekenis van de beroepspraktijk. Het doel, de functie en de betekenis van de kernwaarden van de sociale professies staan ter discussie. Zowel de kwaliteit als de legitimiteit van het professionele handelen is daarom onderwerp van debat.

Sociale professionals

Vanwege deze ingrijpende ontwikkelingen werd de noodzaak gevoeld tot vernieuwing van de beroepsopleidingen, zowel in het domein van de zorg als in dat van het welzijn. De scheiding tussen zorg en welzijn wordt mede door de veranderende visie op gezondheid minder scherp. Vergelijken we de kernwaarden van wat van oudsher sociaal werk wordt genoemd met de nieuwe kernwaarden van professionals in de zorg, dan

zien we opvallende overeenkomsten en wordt er steeds vaker intensief samengewerkt.

Deze ontwikkelingen brachten mij ertoe de vraag te stellen naar de essentie van het professionele sociaal handelen. Hoe kunnen sociale professionals zich tot al die veranderingen verhouden? Wat kenmerkt elke hulp- en zorgrelatie? Wat zijn de kwaliteiten waarover sociale professionals (moeten) beschikken?

‘Kan ik daar wat aan doen?’ is een vraag die sociale professionals zichzelf vaak stellen zodra ze met een bepaald probleem worden geconfronteerd. Maar de vraag heeft nog andere betekenissen: bijvoorbeeld als een uiting van machteloosheid of onverschilligheid of mogelijke verontwaardiging op een al dan niet terechte beschuldiging. Tegelijkertijd wil ik met de titel en met de inhoud van dit boek duidelijk maken dat het professionele handelen altijd gelegitimeerd dient te worden.

In dit boek onderzoek ik op kritische, dus filosofische wijze de belangrijkste aspecten van de hulp- en zorgrelatie en analyseer ik vooronderstellingen, opvattingen, visies en theorieën die leidend zijn in het professionele handelen. Dat betekent dat dit boek niet ‘neutraal’ kan zijn. Mijn interpretaties worden gekleurd door mijn eigen mensbeeld en mijn visie op de maatschappij. Ook al ben ik bij het schrijven zo nauwgezet mogelijk te werk gegaan, het blijven interpretaties; mijn interpretaties. Voor zover die interpretaties niet door anderen gedeeld worden of door anderen als apert onjuist beschouwd worden: ik neem hiervoor de volle verantwoordelijkheid.

Voor wie is dit boek bedoeld?

Dit boek is geschreven voor studenten en iedereen die werkzaam is in het sociale domein. We noemen hen hier ‘sociale professionals’. Tenzij anders aangegeven, zijn alle hoofdstukken geschreven vanuit het perspectief van de professionele relatie. Hierin doen zich, of het nu een zorg-, hulp- of dienstverlenende relatie betreft, overeenkomstige problemen voor.

Het boek kan ‘opleidingsbreed’ worden ingezet en integraal of modulair worden gebruikt. De inhoud behoort tot het generalistische onderdeel van de beroepsopleidingen en geeft een extra fundament aan het onderwijs in vaardigheden, methodieken, verpleegkundige modellen en sociale wetenschappen.

Er worden veel verschillende denkers en wetenschappers opgevoerd. Het doel daarvan is niet dat studenten exact kunnen reproduceren wat zij hebben gedacht of geschreven, maar dat zij aan de hand van verschillende theorieën en perspectieven het eigen denken ontwikkelen. Daar-

om zijn er geen toetsvragen opgenomen. De beste manier om studenten te laten werken met het materiaal is door middel van de vaardigheidsoefeningen. Wie toch wil toetsen, kan studenten een essay, betoog, artikel of beleidsnotitie laten schrijven. Op de website worden hiervoor richtlijnen gegeven en diverse onderwerpkeuzes voorgesteld.

Website

Bij dit boek hoort een website (www.coutinho.nl/kanikdaarwataandoen). Hierop staan vaardigheidsoefeningen die docenten, trainers en/of tutores kunnen inzetten. Het doel van alle oefeningen (met uitzondering van de oefening over geweldloze communicatie) is het denken van de studenten te scherp en hen aansporen hun eigen vooronderstellingen, normen en waarden en mens- en maatschappijvisie ter discussie te stellen en kritisch te bekijken. Bij elk hoofdstuk zijn korte filmpjes gemaakt waarin de kernvraag wordt belicht.

Dankwoord

Wat voor het menselijk leven geldt, geldt ook voor de totstandkoming van dit boek: zonder anderen was het nooit gelukt. Ik dank hierbij de volgende mensen voor hun kritische en constructieve feedback en voor de moeite die ze hebben genomen om mijn nog onaffe en soms slordig geformuleerde teksten te lezen en van commentaar te voorzien. Allereerst dank ik de leden van mijn meeleesgroep: Joyce Crombach, Lise van Dijk, Govert Derix, Willemien Jacobs, Rita Teurlincx, Leo Montis, Simone Remijnse en Petra Maas. Dr. Nol Reverda, lector Sociale Integratie Zuyd Hogeschool dank ik voor zijn onvoorwaardelijke vertrouwen in mijn kunnen. De sessies van het lectoraat waren elke woensdag een bron van inspiratie; de plek waar scholing in de oorspronkelijke betekenis van 'vrije ruimte' om te denken en te spreken nog wordt gepraktiseerd. Maarten Metz wil ik met name danken voor het zorgvuldig redigeren van mijn teksten, voor zijn waardevolle aanvullingen en voor zijn humoristische opmerkingen in de kantlijn. De gesprekken met Nienke Jaarsma over de stand van zaken in de gespecialiseerde jeugdzorg en haar ervaringen binnen het sociaal wijkteam gaven me weer hoop dat ondanks de gruwelijke bezuinigingen door goede samenwerking met beleidsmakers voorkomen kan worden dat mensen nog verder gemarginaliseerd worden.

Speciaal noem ik mijn twee hartsvriendinnen; Inez Dirkzwager voor haar goede vragen over verantwoordelijkheid en compassie en haar zorgzame betrokkenheid gedurende het hele proces en Ashti Schuit voor haar kritische, maar altijd enthousiaste aansporingen om door te blijven gaan. Het idee voor dit boek is in haar huis in Frankrijk ontstaan.

En last but not least dank ik Hans Heijkoop, mijn geliefde man en beste vriend, voor het eindeloze geduld, zijn liefdevolle aandacht en zijn respect voor mijn proces. Het wordt de hoogste tijd dat de focus weer op onze eigen relatie komt te liggen.

Carin Wevers

Inhoud

Inleiding	23
-----------	----

Deel 1	De focus op onszelf	27
---------------	----------------------------	-----------

1	Ben ik mijn broeders hoeder?	28
	De zorg voor armen vanuit historisch, cultureel en religieus perspectief	

In alle culturen en wereldreligies wordt in richtlijnen en wetten voorgescreven hoe men zich dient te gedragen ten aanzien van zijn naasten en vooral ten aanzien van hen die hulpbehoevend zijn en zorg nodig hebben. In dit eerste hoofdstuk verdiepen we ons in twee oude, maar zeer invloedrijke culturen: de Egyptische cultuur (3300-332 v.Chr.) en de Griekse cultuur (500-300 v.Chr.). Vervolgens onderzoeken we de drie belangrijkste wereldgodsdiensten: het jodendom, het christendom en de islam. Hoe wordt er in deze religies gedacht over hulpvaardigheid in het algemeen en liefdadigheid in de betekenis van zorg voor de armen en hulpbehoevenden in het bijzonder? Welke lessen kunnen we hieruit leren?

1.1	Inleiding	29
1.1.1	De sociale moraal	30
1.1.2	Filantropia, caritas en liefdadigheid	30
1.1.3	Religies	31
1.2	Armenzorg in het oude Egypte 3300-332 v.Chr.	31
1.3	Armenzorg in het oude Griekenland 500-300 v.Chr.	33
1.4	Armenzorg binnen de religies	36
1.4.1	Het jodendom	37
1.4.2	Het christendom	39
1.4.3	De islam	44
1.5	Waar staan we nu?	49
1.6	Armoede: toen en nu	51
1.7	Conclusie	52

Als we willen weten waarom mensen voor elkaar zorgen en elkaar bijstaan, kunnen we ook bij de verschillende wetenschappen te rade gaan. Wat zegt het eigenlijk over ons dat we geneigd zijn om ons te bekommeren om elkaar? En waarom bekommeren we ons niet alleen om onze directe naasten (vrienden en familie), maar ook om mensen die we niet of nauwelijks kennen?

De verschillende wetenschappen geven geen eensluidend antwoord op die vraag. Zien we de mens als een wezen dat alleen handelt vanuit welbegrepen eigenbelang en moeten we het zorgen en helpen daaruit verklaren, of zien we de mens als een sociaal en empathisch wezen dat niet alleen zijn eigenbelang maar ook het belang van de gemeenschap als geheel op het oog heeft en helpen we elkaar omdat we ons om elkaar bekommeren? Of is er nog een ander perspectief mogelijk om deze vraag te beantwoorden?

2.1	Inleiding	55
2.2	Intenties en goede bedoelingen	57
2.3	Zelfzuchtige dieren	59
2.3.1	Homo homini lupus: Thomas Hobbes	59
2.3.2	Gedreven door eigenbelang: Charles Darwin en Richard Dawkins	60
2.3.3	Onbewuste driften: Sigmund Freud	62
2.3.4	Wedijver in goedgeefsheid	64
2.3.5	Helpen uit welbegrepen eigenbelang	65
2.3.6	Zijn we dan allemaal egoïsten?	66
2.4	Sociale dieren	67
2.4.1	Wederzijds dienstbetoon	67
2.4.2	De mens heeft een natuurlijke afkeer van lijden: Jean-Jacques Rousseau	68
2.4.3	De mens is een maatschappelijk wezen	69
2.4.4	De socialebreinhypothese	71
2.4.5	Vraagverlegenheid en handelingsverlegenheid	73
2.5	Waar staan we nu?	74
2.6	Voorbij egoïsme en altruïsme	74
2.6.1	De zelfzorg van de Grieken	74
2.6.2	Zelfzorg is een intrinsiek doel	76
2.7	Conclusie	77

Hulpvaardigheid en zorgzaamheid worden doorgaans als goede eigenschappen beschouwd. Het zijn deugden, oftewel nastrevenswaardige kwaliteiten. Als we iemand hulpvaardig noemen, dan zeggen we niet zozeer iets over wat iemand doet, maar iets positiefs over zijn karakter of persoon. En daarmee zeggen we iets over de houding waarmee hij in het leven staat en van waaruit hij handelt. Maar wat is een deugd precies? En zijn er speciale ‘zorgdeugden’? Deze laatste vraag vindt haar oorsprong in het feminisme en staat centraal in de moderne zorgethiek.

Volgens de filosoof Nietzsche zijn hulpvaardigheid en zorgzaamheid echter helemaal geen deugden, maar vooral uitingen van zwakte. Wat kunnen we van hem leren?

3.1	Inleiding	79
3.2	Zorgend zijn wij in de wereld: Martin Heidegger	80
3.2.1	Hoe is de mens?	80
3.2.2	Zorg en leven gaan hand in hand	82
3.3	De deugdethiek van Aristoteles	83
3.3.1	Gelukkig zijn is ‘gelukt’ zijn	83
3.3.2	Soorten deugden	84
3.3.3	Hoe word ik gelukkig?	85
3.3.4	Kan een dief moedig zijn?	86
3.3.5	Praktische wijsheid	87
3.4	Zorgethiek	88
3.4.1	Kohlbergs onderzoek naar de morele ontwikkeling van kinderen	89
3.4.2	Kritiek op Kohlberg	90
3.4.3	Is zorgzaamheid iets vrouwelijks?	91
3.4.4	Vrouwen worden niet als vrouw geboren, maar tot vrouw gemaakt	91
3.4.5	De vier fasen van het zorgen: Joan Tronto	92
3.4.6	De zorgdeugden	93
3.4.7	De politieke dimensie van het zorgen	95
3.5	De filosoof met de hamer: Friedrich Nietzsche	96
3.5.1	De slavenmoraal	96
3.5.2	Omkering van alle waarden	98
3.5.3	Worden wie je bent	99
3.5.4	De heersende moraal	100
3.5.5	Kritiek op Nietzsche	101
3.6	Andere ‘zorgdeugden’	101
3.6.1	Integriteit	101
3.6.2	Moed	103
3.7	Conclusie	106

4 **Moet ik daar wat aan doen?** **108**

Normatief-ethische theorieën

Het feit dat alle mensen er een bepaalde moraal op na houden, maakt nog niet dat die bepaalde moraal ook moreel goed genoemd kan worden. Om een antwoord te vinden op de vraag of het helpen van de ander het goede is om te doen en waarom, kunnen we te rade gaan bij de normatieve ethiek. We bespreken in dit hoofdstuk de vraag: ‘Hebben we een morele plicht om elkaar te helpen?’ We onderzoeken hoe de verschillende normatief-ethische theorieën deze vraag beantwoorden.

4.1	Inleiding	109
4.2	Waarden en normen, moraal en ethiek	110
4.3	De goede wil	111
4.4	Normatief-ethische theorieën	112
4.4.1	Ethisch relativisme	112
4.4.2	Egoïsme: help alleen als je er zelf beter van wordt	113
4.4.3	Legalisme: de wet verplicht je een mens in nood te helpen	115
4.4.4	Utilisme: help de grootst mogelijke groep	117
4.4.5	Kantiaanse plichtethiek: de ander helpen is redelijk en daarom je plicht	119
4.4.6	Peter Singer: alle beetjes helpen, daarom moet je helpen als je kunt	123
4.5	Wat moet je nu kiezen?	126
4.5.1	Het existentialisme: je móét kiezen, of je nu wilt of niet	126
4.5.2	De bron van de vrijheid: het beschouwend bewustzijn	127
4.5.3	Wie je bent, blijkt uit wat je doet	128
4.5.4	Oneindige vrijheid betekent ook oneindige verantwoordelijkheid	130
4.6	Conclusie	131

5 **Bijzondere vermogens** **134**

Opmerkzaamheid, aandacht, empathie en compassie

In opleidingen voor sociale professionals wordt veel aandacht besteed aan de basishouding. Professionals moeten hulpvragen en structurele maatschappelijke problemen signaleren, op een speciale manier aandachtig zijn en zich kunnen inleven in de situatie van de ander (empathie). Ze moeten in staat zijn om een vertrouwensrelatie op te bouwen met de cliënt, en last but not least: de situatie van de ander moet hun aan het hart gaan, wat wil zeggen dat ze compassie hebben voor zijn situatie en zich geroepen voelen bij te dragen aan zijn welzijn. Opmerk-

zaamheid, aandacht, contact maken, empathie en compassie zijn kwaliteiten van de basishouding van iedere sociale professional. Maar wat zijn dit precies voor raadselachtige vermogens, en kun je ze aanleren?

5.1	Inleiding	135
5.2	Waarnemen: ik zie, ik zie wat jij niet ziet ...	137
5.2.1	Klassiek empirisme of de spiegeltheorie	137
5.2.2	Waarnemen is betekenis geven	138
5.2.3	Waarnemen en waarheid	139
5.2.4	Waarnemen en aandacht	139
5.3	Het paradigma bepaalt wat je opmerkt	140
5.3.1	'Normaal' is abnormaal geworden	141
5.3.2	Macht is weten: normaliseringspraktijken	142
5.4	Waar staan we nu?	144
5.5	Echt contact	145
5.6	Aandacht voor aandacht	147
5.6.1	Aandacht als bewuste en onbewuste activiteit	148
5.6.2	Vrije aandacht	148
5.6.3	De speciale aandacht van de fenomenologie	149
5.6.4	Dezelfde casus vanuit twee perspectieven	150
5.7	Empathie	154
5.7.1	Bodymapping	155
5.7.2	Emotionele aanstekelijkheid en spiegelneuronen	155
5.7.3	Het invoelend brein	156
5.7.4	Empathie in gradaties	157
5.8	Compassie	159
5.8.1	Compassie is een emotie	160
5.8.2	Eigen schuld, dikke bult?	161
5.8.3	Compassie met ouders?	162
5.9	Conclusie	163

6 Kan ik daar wat aan doen? 166 Verantwoordelijkheid

We kunnen nog zo opmerkzaam, empathisch en vol compassie zijn, als we niet in actie schieten en niets doen met de hulpvraag van de ander, gebeurt er niets. Uiteindelijk zul je je geroepen moeten voelen om daadwerkelijk een helpende hand uit te steken. Wie geroepen wordt, geeft doorgaans antwoord. In ons begrip 'verantwoordelijkheid' is dit antwoord geven besloten. Sociale professionals dragen verantwoordelijkheid voor anderen die aan hun zorg zijn overgeleverd. En ze dienen zich te 'verantwoorden' voor hun handelen ten overstaan van alle betrokkenen. Maar wat is verantwoordelijkheid precies, en moet je op elke hulpvraag een antwoord geven?

6.1	Inleiding	167
6.2	Het appel van de ander: Emmanuel Levinas	169
6.2.1	Genietend zijn wij in de wereld	171
6.2.2	Geen schuld, toch verantwoordelijk	172
6.2.3	Het egoïsme voorbij	173
6.3	Verschillende betekenissen van verantwoordelijkheid	174
6.4	Vrije wil als noodzakelijke voorwaarde voor verantwoordelijkheid?	177
6.4.1	Vrijwillige en onvrijwillige handelingen	177
6.4.2	Is de vrije wil een illusie?	179
6.4.3	Is het erg als de vrije wil een illusie zou zijn?	180
6.4.4	Voor rede vatbaar zijn en verantwoordelijkheid	181
6.5	Verantwoordelijkheid binnen sociale praktijken	183
6.5.1	Verantwoordelijkheid van zorgprofessionals	184
6.5.2	Wanneer ben je niet verantwoordelijk?	186
6.5.3	Het afschuiven van de verantwoordelijkheid	188
6.6	Conclusie	189

7 **Hoe ik wil leven bepaal ik zelf, toch?** **190**

Positieve en negatieve vrijheid en het autonomievraagstuk

Sociale professionals dragen bij aan het bevorderen van het welzijn en het sociaal functioneren van mensen. Of filosofischer geformuleerd, ze dragen bij aan het goede leven van allen. Niemand kan echter voor een ander bepalen waaruit een goed leven bestaat. Daarom kan een inhoudelijke bepaling van het goede leven geen richtlijn zijn voor het professionele handelen. We kunnen echter wel nadenken over de voorwaarden die vervuld moeten worden om het mogelijk te maken dat ieder mens zichzelf ten volle kan ontplooiën en de regie kan voeren over zijn eigen leven. Soms maken mensen keuzes die hun persoonlijk welzijn schaden. Respect voor de autonomie van mensen is een groot goed, maar goede zorg is dat ook. Goede zorg valt niet samen met een onvoorwaardelijk respect voor de keuzes van de ander; soms moeten mensen tegen zichzelf beschermd worden. Maar hoe stellen we dat vast?

7.1	Inleiding	191
7.2	De kernwaarden van sociale professionals	192
7.3	De capabilitybenadering: mogelijkheden scheppen	194
7.4	Grenzen aan zelfbepaling: positieve en negatieve vrijheid	198
7.4.1	Negatieve vrijheid	198
7.4.2	Positieve vrijheid	199
7.4.3	Respect voor autonomie en zorg voor de ander	199
7.4.4	Ingrijpen of niet? Eerste probleemverkenning	200

7.5	Wie ben ik?	202
7.5.1	Ons authentieke zelf	202
7.5.2	Ik ben de rollen die ik speel	203
7.5.3	Wie ik ben, bepaalt de ander	204
7.5.4	Cultuur en identiteit	206
7.6	Ingrijpen of niet? Tweede probleemverkenning	208
7.7	Ben ik wie ik was?	210
7.7.1	Het 'ik' is de 'instantie die hier nu spreekt'	211
7.7.2	Het zelf is een narratief	212
7.7.3	Wie ik ben, blijkt uit mijn keuzes	215
7.8	Ingrijpen of niet? Derde probleemverkenning	216
7.8.1	Wat maakt iemand gelukkig?	217
7.8.2	Zo veel mogelijk perspectieven	218
7.9	Conclusie	219

Deel 2 De focus op de ander

221

Tot nog toe hebben we de nadruk gelegd op de houding en het handelen van sociale professionals. Maar hoe staat het met de ander, de ontvanger van zorg en hulp?

8 Bevestig mijn bestaan

222

Erkenning

Ergens bij horen en van belang zijn behoren tot onze meest fundamentele basisbehoeften. Zonder erkenning van anderen kunnen we geen zelfvertrouwen en zelfrespect opbouwen en is autonoom handelen onmogelijk. Het ideaal achter de participatiemaatschappij is dat iedereen erbij hoort en mag meedoen. Toch staan velen langs de zijlijn. Het behoort tot de kerntaken van sociale professionals om exclusie tegen te gaan en mensen met elkaar te verbinden. Hoe doe je dat in een samenleving die tegelijkertijd hoge eisen stelt aan dat 'meedoen'? Wat is erkenning precies en waarom is het een noodzakelijke voorwaarde voor participatie?

8.1	Inleiding	223
8.2	De behoefte aan erkenning is universeel	224
8.2.1	Gezien worden; iemand zijn	225
8.2.2	In het handelen toon je wie je bent	227
8.2.3	Erkenning als voorwaarde voor handelen	229
8.2.4	Erkenning kun je niet afdwingen	229

8.3	Strijd om erkenning	231
8.3.1	Liefdevolle relaties	231
8.3.2	Elkaar respecteren	233
8.3.3	Elkaar waarderen	235
8.3.4	Het belang van erkenning	239
8.4	Hoe werkt uitsluiting?	239
8.4.1	Wie is hier eigenlijk normaal?	240
8.4.2	Alleen burgers hebben rechten	241
8.4.3	Arbeidsparticipatie	243
8.5	De paradox van erkenning als sociale waardering	246
8.5.1	De politiek van gelijkwaardigheid en verschil	246
8.5.2	Verschillende visies	248
8.5.3	Een gemeenschappelijk politiek leven	249
8.6	Conclusie	250

9 Zie mijn nood 252

Behoeften (h)erkennen

Mensen zijn kwetsbare en dus behoeftige wezens. Maar we willen niet alleen leven, we willen een menswaardig leven dat een bepaalde kwaliteit heeft; we willen ons leven 'genieten'. Als onze behoeften bevredigd zijn, voelen we ons prettig, tevreden of gelukkig. Als onze behoeften niet bevredigd zijn, ervaren we gevoelens van frustratie, pijn, verdriet of angst. Sociale professionals worden geacht aan te sluiten bij de behoeften van de cliënt, of zoals dat tegenwoordig heet: op zoek te gaan naar de vraag achter de vraag. In dit hoofdstuk bespreken we wat behoeften precies zijn en waaraan je ze kunt herkennen.

9.1	Inleiding	253
9.2	Behoeft als 'het ervaren van een tekort'	255
9.3	Behoeften als 'needs'	256
9.3.1	De behoeftepiramide van Maslow	256
9.3.2	Kritiek op Maslow	258
9.4	Onze behoeften zijn oneindig	261
9.4.1	De van zichzelf vervreemde mens: Karl Marx	261
9.4.2	Elke maatschappij krijgt de criminaliteit die zij verdient	263
9.5	De behoefte als kracht of drift die ons in beweging zet	265
9.5.1	Eros: de kracht die ons in beweging zet	266
9.5.2	Eros bij Freud	267

9.6	Waar staan we nu?	268
9.7	Manfred Max Neef en Marshall Rosenberg: twee experts in behoeften	269
9.7.1	Theory of non-violent communication	269
9.7.2	Human Scale Development	273
9.7.3	Soorten strategieën	276
9.8	Macht: strategie of behoefte?	277
9.9	Conclusie	279

10 **Elkaar begrijpen in een wereld vol betekenis** **282**

Soms zien we elkaars behoeften in één oogopslag, maar meestal komen we er pas achter wat de ander nodig heeft door met elkaar in gesprek te gaan. Wat wil de ander, wat heeft hij nodig? Wie zich begrepen weet, voelt zich gezien, maar we kunnen niet in elkaars hoofd of hart kijken en hebben taal nodig om onszelf en de ander te begrijpen. In woord en gebaar drukken we uit wie we zijn, waarvoor we staan en wat we belangrijk vinden.

Door communicatie kunnen we ons met elkaar verbinden. Maar wat doen we nu precies als we met elkaar communiceren? Hoe is wederzijds begrip mogelijk? Hoe kunnen we strijd vermijden maar wel met elkaar verbonden blijven?

10.1	Inleiding	283
10.2	Taal en betekenis	285
10.3	Taalspelen	287
10.3.1	Gebeurtenissen zijn onvoorspelbaar	288
10.3.2	Betekenis is intersubjectief	289
10.3.3	Conflicten en geschillen	289
10.3.4	Dissensus of consensus?	291
10.4	Elkaar begrijpen in de multiculturele samenleving	292
10.4.1	Het zijn niet culturen, maar mensen die elkaar niet begrijpen	292
10.4.2	Het belang van de interactie	293
10.5	Taalgebruiken in een betekenisvolle wereld	294
10.6	Theorie van het communicatieve handelen van Jürgen Habermas	297
10.6.1	Communicatief handelen	297
10.6.2	Communicatieve rationaliteit	300
10.6.3	Strategisch handelen	301
10.6.4	Instrumentele rationaliteit	302
10.7	De kolonisatie van de leefwereld	303

10.8	De machtsvrije dialoog	304
10.8.1	Consensus versus compromissen	306
10.8.2	Moreel beraad	306
10.9	Conclusie	307

11 Van liefdadigheid naar rechtvaardigheid 310

Tegenwoordig zijn veel zorg- en hulpdiensten geprofessionaliseerd en direct of indirect door de staat gefaciliteerd. Recht op zorg en ondersteuning is sinds het ontstaan van de verzorgingsstaat een kwestie van sociale rechtvaardigheid (en niet langer van liefdadigheid). Dit heeft geleid tot een vergaande professionalisering van de zorg en de hulpverlening. In dit hoofdstuk bespreken we het verband tussen de legitimering van het overheidsbeleid, de opvattingen over sociale rechtvaardigheid en de normatieve eisen die aan de beroepsuitoefening worden gesteld.

Waar de opvattingen over de taken en verantwoordelijkheden van de staat veranderen, verandert ook de visie op het handelen van sociale professionals. We schetsen de invloed van de veranderende verhoudingen binnen de conceptuele driehoek (staat, burgermaatschappij en markt) op het professionele sociaal handelen en de legitimering van dat handelen.

11.1	Inleiding	311
11.2	Het ontstaan van de democratische rechtsstaat	314
11.2.1	De liberale nachtwakersstaat (1848-1917)	315
11.2.2	Natuurlijke rechten en vrijheidsrechten	315
11.2.3	Liefdadigheid in plaats van rechtvaardigheid	318
11.3	Het begin van de sociaaldemocratie (1920-1945)	320
11.3.1	De staat krijgt een zorgplicht	321
11.3.2	Er waart een spook door Europa: het communisme van Karl Marx	322
11.3.3	Sociaal werk als onmaatschappelijkheidsbestrijding	323
11.4	Ontstaan van de verzorgingsstaat (1945-1970)	327
11.4.1	Burgers krijgen vergaande sociale rechten	327
11.4.2	De staat als voorwaarde voor optimale zelfontplooiing: Aristoteles	329
11.4.3	Methodisch handelen gefundeerd door sociale wetenschappen	330
11.5	De verzorgingsstaat onder druk (1970-1985)	332
11.5.1	De staat als onderdrukker	333
11.5.2	Een rechtvaardige verdeling: John Rawls	334
11.5.3	Sociale professionals dragen bij aan de emancipatie	336

11.6	De BV Nederland of de managementstaat (1985-2007)	339
11.6.1	Streven naar consensus: het Nederlandse poldermodel	339
11.6.2	Ieder voor zich: Robert Nozick	340
11.6.3	U vraagt, wij draaien: verzakelijking van de zorg	345
11.7	Conclusie	349

12 **Doen we het goed(e)?** **352**

De praktische wijsheid van sociale professionals

Sinds de invoering van de participatiesamenleving zijn sociale professionals en burgers samen verantwoordelijk voor onderlinge steun en zorg. Dit betekent dat een herbezinning op het werk van sociale professionals nodig is. Niet alleen vanuit een methodisch kader, maar vooral ook vanuit een normatief en politiek perspectief: hoe kunnen we het goede doen? Over welke kwaliteiten moeten sociale professionals beschikken? Zijn die kwaliteiten tijdsgebonden of kunnen we zeggen dat ze de kern vormen van het professionele sociale handelen, hoe de politieke wind ook waait?

12.1	Inleiding	353
12.2	De decentralisatie en transformatie van zorg en welzijn	354
12.2.1	De zorg dichterbij de mensen	355
12.2.2	De vooronderstellingen achter het ontstaan van de participatiesamenleving	356
12.3	Kernwaarden sociaal werk	359
12.3.1	Kernwaarden in de zorg	361
12.3.2	Sociale professionals focussen op eigen kracht	362
12.4	De participatieparadox	364
12.4.1	Hoe participatie-eisen tot uitsluiting leiden: enkele voorbeelden	365
12.5	Kan ik daar wat aan doen?	368
12.5.1	Tegenstrijdige opdrachten	369
12.5.2	Oude waarden, nieuwe betekenis?	371
12.5.3	Verdeelde in plaats van gedeelde verantwoordelijkheid	372
12.5.4	Van schoothondje naar herdershond	373
12.6	Kwaliteiten van sociale professionals	375
12.6.1	Denken als noodzakelijke voorwaarde voor het handelen	376
12.6.2	Sociale reflexiviteit: denken in contact	377
12.7	Conclusie	378

Literatuur	381
Register	397
Over de auteur	408

Inleiding

**‘Mijn vrees en hoop voor de mensheid, mijn vurig verlangen goed te doen, mijn hunkering naar vrede en broederschap, mijn normatieve ijver – deze alle worden naar mijn gevoel het best gediend als ik bescheiden open blijf staan voor de waarheid, objectief en gedesinteresseerd in de taoïstische zin dat ik weiger de waarheid bij voorbaat vast te leggen of ermee te knoeien.’
(Abraham Maslow, 1972)**

We doen allemaal weleens een boodschap voor de buurvrouw die ziek is, nemen taken over van een collega die het moeilijk heeft of schieten te hulp als iemand op straat dreigt te vallen. We zijn bereid om een hele nacht te luisteren naar een vriendin met relatieproblemen en de meeste mensen hebben weleens een daklozenkrantje gekocht of geld gestort op giro 555. En elk jaar staan er lange rijen op het plein voor het Glazen Huis van radio 3FM om een bijdrage te doneren. Maar waarom doen we dat eigenlijk? Waarom helpen we elkaar?

Hulpvaardigheid en zorgzaamheid zijn van oudsher eigenschappen die als goed of deugdzaam worden beschouwd. De oudste bronnen waaruit we dit kunnen afleiden, zijn grafschriften. Zo staat op een Egyptische grafsteen uit de Zesde Dynastie (2300 v.Chr.): ‘Ik gaf brood aan de hongerigen, kleding aan de naakten en vervoerde hen die geen boot hadden’ (Bolkestein, 1979).

Het lijkt vanzelfsprekend om elkaar bij te staan, maar het is belangrijk om ons af te vragen waarop die vanzelfsprekendheid is gebaseerd. Waarom trekken we ons zelfs het lot aan van mensen die we niet kennen en met wie we ogenschijnlijk geen enkele band hebben? Waarom zijn hulpvaardigheid en zorgzaamheid deugden? Kun je ook té behulpzaam of té zorgzaam zijn? Is helpen iets wat mensen van nature doen of moeten ze ertoe worden aangezet? Hoe stel je eigenlijk vast wat een ander nodig heeft?

De antwoorden op al deze vragen zeggen iets over hoe we als mens in het leven staan, wat we belangrijk en waardevol vinden en waarom.



Floortje naar
het einde van de
wereld

In de televisieserie *Floortje naar het einde van de wereld* bezoekt Floortje Dessing allerlei mensen die op desolate plekken leven. Hoe solitair sommigen van hen ook leven, ze zijn nooit helemaal van menselijk contact afgesloten. Ze kunnen – als ze willen – anderen opzoeken. De anderen



thema: waarom
we anderen
nodig hebben

zijn er, al is het vaak alleen in de gedachten. Hoe essentieel menselijk contact voor ons is, komt prachtig naar voren in de film *Die Wand* (Pölsler, 2012). Een vrouw besluit om een weekend door te brengen in de jachthut van haar nicht ergens hoog in de bergen. Als ze de volgende ochtend gewekt wordt door de hond zijn haar nicht en haar man verdwenen. Ze gaat op onderzoek uit en loopt in de richting van het in het dal gelegen dorpje. Halverwege stuit ze op een glazen wand in het landschap, waar ze niet omheen kan. Het lijkt alsof ze onder een enorme glazen kaasstolp is terechtgekomen. Bovendien ziet ze door de wand dat het leven aan de andere kant tot volslagen stilstand is gekomen, alsof iemand de tijd heeft stilgezet. Ze heeft alleen gezelschap van de hond, een koe en een paar katten en begrijpt niet wat haar is overkomen (de kijker ook niet trouwens). Na een paar weken begint ze een dagboek, dat aldus opent: 'Ik schrijf niet omdat ik nu zo graag schrijf, maar ik zit nu eenmaal in de situatie dat ik moet schrijven, omdat ik anders mijn verstand verlies.' Het schrijven geeft haar de illusie dat ze zich nog tot iemand, een lezer kan richten. Ze realiseert zich dat ze zelf de enige lezer zou kunnen zijn, maar neemt als lezer de rol in van de ander. Door zich een denkbeeldige 'ander' voor te stellen, kan ze doorgaan met het leven.

Mensen willen zich verbinden met andere mensen. Dat geldt ook voor solitaire mensen, al is die verbondenheid voor hen misschien minimaal of bestaat de ander alleen nog in hun gedachten. Het motto van dit boek is daarom niet voor niets ontleend aan Hannah Arendt. Het meest elementaire aan het menselijk bestaan is volgens haar dat het alleen mogelijk is en menselijk genoemd kan worden door de aanwezigheid van anderen. Wie ik zelf ben, kan ik niet als geïsoleerd individu ontdekken. Mijn eigenheid, mijn identiteit, ontstaat pas in de ontmoeting of gesprek met de ander. Pas ten opzichte van anderen kan ik mens worden. Alleen tegenover de ander of denkbeeldige anderen kan ik mezelf duiden en verklaren en kan ik een positie innemen; kan ik 'iemand' zijn.

De titel van dit boek verwijst naar de vraag die sociale professionals zichzelf vaak stellen zodra ze met een bepaald probleem worden geconfronteerd. Maar de vraag heeft ook nog andere betekenissen: bijvoorbeeld als een uiting van machteloosheid of onverschilligheid of mogelijke verontwaardiging op een al dan niet terechte beschuldiging. Tegelijkertijd wil ik met de titel en met de inhoud van dit boek duidelijk maken dat je die vraag misschien wel altijd moet stellen zodra je geconfronteerd wordt met het leed van de ander of met maatschappelijke misstanden, niet alleen als professional, maar ook als mens.